

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil analisis data dalam pembahasan penelitian yang berjudul pengaruh *excellent service* terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *excellent service* terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,806, signifikan dengan probabilitas sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).
2. Variabel *excellent service* terbukti memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,212, tidak signifikan dengan probabilitas sebesar 0,119 ( $p > 0,05$ ).
3. Variabel kepuasan pelanggan memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur ( $\beta$ ) sebesar 0,341, tidak signifikan dengan probabilitas sebesar 0,013 ( $p < 0,05$ ).



## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1. *Excellent service* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. *Excellent service* yang diterapkan oleh restoran, akan membantu restoran tersebut meningkatkan nilai kepuasan konsumennya, dan akan membuat restoran tersebut lebih menonjol dari restoran lain, karena pelanggan merasakan pelayanan dan tingkat kepuasan yang berbeda dengan restoran lain. *Service excellent* yang diterapkan oleh Pizza Hut Matos pada pelayanan yang diberikan pelanggan dapat dikategorikan berhasil dalam memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Dengan semakin banyaknya pelanggan yang datang, sebaiknya pihak restoran tetap menjaga konsistensi *excellent service* yang diterapkan, selalu melakukan evaluasi terhadap saran dan kritik yang diberikan pelanggan untuk menjadi koreksi bagi pihak restoran agar selalu menjadi lebih baik lagi.
2. Perlu adanya evaluasi terhadap kritik dan saran yang diberikan dari pelanggan, seperti melakukan *breafing* setiap sore untuk evaluasi kekurangan-kekurangan yang ada pada pelayanan terhadap pelanggan, jadi saran dan keritik yang pelanggan sampaikan bias menjadi bahan diskusi saat *breafing* dan agar semua karyawan BOH (*Back Of the House*) maupun FOH (*Front Of the House*) mengetahui kerurangan yang harus dibenahi saat *operational*.

3. Penelitian ini memberikan hasil hubungan antara *excellent service* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, oleh karena itu peneliti menyarankan bagi perusahaan ataupun pihak lain yang akan melakukan penelitian lebih jauh mengenai loyalitas pelanggan untuk menambah variabel-variabel lain selain *excellent service* dan kepuasan pelanggan, yang tentunya dapat mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan konsumen agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel lain seperti kualitas pelayanan, *word of mouth*, kualitas produk, dan lain-lainnya di luar penelitian yang mungkin bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan.

